

BAB II

LANDASAN TEORI

A. TINJAUAN PUSTAKA

1. Pemerintahan Daerah

a. Pengertian

Menurut ketentuan umum UU No. 32 tahun 2004, yang dimaksud dengan Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Negara Republik Indonesia tahun 1945.

Beberapa studi menunjukkan bahwa akar permasalahan administrasi pemerintahan dan perizinan perkotaan adalah prosedur yang berbelit-belit dan tidak transparan, sehingga konsep birokrasi lebih dikenal dan diartikan sebagai suatu yang menyusahkan karena berbelit-belit, tidak efisien dan korup. Pemenuhan hak orang lain (masyarakat) yang merupakan tujuan dari fungsi pelayanan publik harus terus ditingkatkan, baik dari sisi kuantitas maupun kualitas. Sisi kuantitas dapat dilakukan dengan memperbanyak jumlah masyarakat yang dapat dilayani, dan menambah waktu pelayanan, sedangkan sisi kualitas dapat dilakukan

dengan mengurangi kesalahan pelayanan, kecepatan pelayanan, dan kemudajan pelayanan.

Peningkatan kuantitas dan kualitas pelayanan tentu saja terkait dengan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh aparat pelaksana unit-unit publik tersebut. Oleh karena itu, pemerintah sebagai organisasi yang mempunyai aparat harus mampu mengembangkan dan mendayagunakan mereka, sehingga dapat meningkatkan kualitas mereka. Peningkatan kualitas aparat dapat dilakukan dengan memanfaatkan berbagai fungsi dan kegiatan bagian kepegawaian (personalia) untuk menjamin bahwa mereka diperankan secara efisien dan efektif. Efisiensi dan efektifitas pendayagunaan aparat dapat dilihat dari tingkat produktifitas yang tinggi sebagaimana diungkapkan Sutermeister yang dikutip oleh Suparlan (2000), bahwa produktifitas akan tergantung pada kinerja aparat.

b. Otonomi Daerah

Dalam UU No. 32 Tahun 2004 pasal 1 ayat 5, pengertian otonomi daerah adalah hak, wewenang dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Suparmoko (2002: 61) mengartikan otonomi daerah adalah kewenangan daerah otonom untuk mengatur dan mengurus

kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasar aspirasi masyarakat.

Sesuai dengan penjelasan UU No. 32 Tahun 2004 bahwa pemberian kewenangan otonomi daerah dan kabupaten/kota didasarkan kepada desentralisasi dalam wujud otonomi yang luas, nyata dan bertanggung jawab. Dalam pasal 1 ayat 7, 8, 9 UU No. 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah, ada 3 dasar sistem hubungan antara pusat dan daerah, yaitu:

- 1) Desentralisasi, yaitu penyerahan wewenang pemerintah kepada daerah otonom untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.
- 2) Dekonsentrasi, yaitu pelimpahan wewenang pemerintah kepada gubernur sebagai wakil pemerintah dan atau kepada instansi vertikal di wilayah tertentu.
- 3) Tugas pembantuan, yaitu penugasan dari pemerintah kepada daerah dan desa atau sebutan lain dengan kewajiban melaporkan serta mempertanggungjawabkan pelaksanaannya kepada yang menugaskan.

Pelaksanaan otonomi daerah pada hakekatnya adalah upaya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan melaksanakan kegiatan-kegiatan pembangunan sesuai dengan kehendak dan kepentingan masyarakat. Berkaitan dengan hakekat otonomi daerah tersebut yang berkenaan dengan pelimpahan wewenang pengambilan keputusan

kebijakan, pengelolaan dana publik dan pengaturan kegiatan dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat maka pelayanan data keuangan daerah sangat dibutuhkan untuk mengidentifikasi sumber-sumber pembiayaan daerah serta jenis dan besar belanja yang harus dikeluarkan agar perencanaan keuangan dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien. Data keuangan daerah yang memberikan gambaran statistik perkembangan anggaran dan realisasi, baik penerimaan maupun pengeluaran dan analisa terhadapnya merupakan informasi yang penting terutama untuk membuat kebijakan dalam pengelolaan keuangan daerah untuk melihat kemampuan/kemandirian dasar (Yuliati, 2001: 22).

Tujuan otonomi daerah menurut penjelasan UU No. 32 Tahun 2004 pada dasarnya adalah otonomi daerah diarahkan untuk memacu pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya, meningkatkan kesejahteraan rakyat, menggalakkan prakarsa dan peran serta aktif masyarakat secara nyata, dinamis dan bertanggung jawab sehingga memperkuat persatuan dan kesatuan bangsa, mengurangi beban pemerinah pusat dan campur tangan di daerah yang akan memberikan peluang unuk koordinasi tingkat lokal.

Pemberian otonomi daerah juga harus diikuti dengan serangkaian reformasi sektor publik. Dimensi reformasi sektor publik tersebut tidak sekedar perubahan format lembaga, akan tetapi menyangkut pembaruan

alat-alat yang digunakan untuk mendukung berjalannya lembaga-lembaga publik tersebut secara ekonomis, efisien, efektif, transparan, dan akuntabel sesuai dengan cita cita reformasi yaitu menciptakan *good governance* benar-benar tercapai.

2. Kinerja

a. Pengertian

Kinerja dapat didefinisikan sebagai hasil kerja yang telah dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai moral maupun etika. Kinerja keuangan adalah penentuan secara periodik tampilan keuangan berdasarkan sasaran, standar, dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya (Mulyadi, 1993: 480).

Kinerja aparat di dalam pekerjaannya pada dasarnya akan dipengaruhi oleh kondisi-kondisi tertentu, yaitu kondisi yang berasal dari dalam individu yang disebut dengan faktor individual, dan kondisi yang berasal dari luar individu yang disebut dengan faktor situasional. Faktor individual meliputi jenis kelamin, kesehatan, pengalaman, dan karakteristik psikologis yang terdiri dari motivasi, kepribadian, dan *locus of control*. Adapun faktor situasional meliputi

kepemimpinan, prestasi kerja, hubungan sosial dan budaya organisasi (Falikhatun, 2003).

b. Pengukuran Kinerja

Sistem pengukuran kinerja sektor publik adalah suatu sistem yang bertujuan untuk membantu manajer publik menilai pencapaian suatu strategi melalui alat ukur finansial dan nonfinansial. Sistem pengukuran kinerja dapat dijadikan sebagai alat pengendali organisasi, karena pengukuran kinerja diperkuat dengan menetapkan *reward and punishment system*.

Pengukuran kinerja pemerintah daerah dilakukan untuk memenuhi tiga tujuan (Mardiasmo, 2002: 121), yaitu:

- 1) Memperbaiki kinerja pemerintah
- 2) Membantu mengalokasikan sumber daya dan pembuatan keputusan
- 3) Mewujudkan pertanggungjawaban publik dan memperbaiki komunikasi kelembagaan.

Secara umum, tujuan sistem pengukuran kinerja adalah:

- 1) Untuk mengkomunikasikan strategi secara lebih baik (top down dan bottom up)
- 2) Untuk mengukur kinerja financial dan non financial secara berimbang sehingga dapat ditelusur perkembangan pencapaian strategi.

- 3) Untuk mengakomodasi pemahaman kepentingan manajer level menengah dan bawah serta memotivasi untuk mencapai *goal congruens*.
- 4) Sebagai alat untuk mencapai kepuasan berdasarkan pendekatan individual dan kemampuan kolektif yang rasional.

Adapun manfaat pengukuran kinerja adalah :

- 1) Memberikan pemahaman mengenai ukuran yang digunakan untuk menilaikinerja manajemen.
- 2) Memberi arah untuk mencapai target kinerja yang ditetapkan.
- 3) Untuk memonitor dan mengevaluasi pencapaian kinerja dan membandingkannya dengan target kinerja serta melakukan tindakan korektif untuk memperbaiki kinerja.
- 4) Sebagai dasar untuk memberikan penghargaan dan hukuman secara obyektif atas pencapaian prestasi yang diukur sesuai dengan system pengukuran kinerja yang telah disepakati.
- 5) Sebagai alat komunikasi antara bawahan dan pimpinan dalam rangka memperbaiki kinerja organisasi.
- 6) Membantu mengidentifikasi apakah kepuasan pelanggan sudah terpenuhi.
- 7) Membantu memahami proses kegiatan instansi pemerintah, dan
- 8) Memastikan bahwa pengambilan keputusan dilakukan secara obyektif.

Kinerja sektor publik bersifat multi dimensional, sehingga tidak ada indikator tunggal yang dapat digunakan untuk menunjukkan kinerja yang komprehensif. Berbeda dengan sektor swasta, karena sifat output yang dihasilkan sektor publik lebih banyak bersifat intangible output, maka ukuran finansial saja tidak cukup untuk mengukur kinerja sektor publik. Oleh karena itu perlu dikembangkan ukuran kerja non finansial.

Penilaian laporan kinerja finansial diukur berdasarkan pada anggaran yang telah dibuat. Penilaian tersebut dilakukan dengan menganalisis varians (selisih atau perbedaan) antara kinerja aktual dengan yang dianggarkan. Jenis informasi nonfinansial dapat dinyatakan dalam bentuk variabel kunci atau sering dinamakan sebagai *key success factor*, *key result factor*, atau *pulse point*.

Variabel kunci adalah variabel yang mengindikasikan faktor-faktor yang menjadi penyebab kesuksesan organisasi. Jika terjadi perubahan yang tidak diinginkan, maka variabel ini harus segera disesuaikan. Suatu variabel kunci memiliki beberapa karakteristik, antara lain:

- 1) Menjelaskan faktor pemicu keberhasilan dan kegagalan organisasi;
- 2) Sangat *volatile* dan dapat berubah dengan cepat;
- 3) Perubahannya tidak dapat diprediksi;
- 4) Jika terjadi perubahan perlu diambil tindakan segera;
- 5) Variabel tersebut dapat diukur, baik secara langsung maupun melalui ukuran antara (*surrogate*).

Untuk melakukan pengukuran kinerja, variabel kunci yang sudah teridentifikasi tersebut kemudian dikembangkan menjadi indikator kinerja untuk unit kerja yang bersangkutan. Untuk dapat diketahui tingkatan capaian kinerja, indikator kinerja tersebut kemudian dibandingkan dengan target kinerja atau standar kinerja. Tahap terakhir adalah evaluasi kinerja yang hasilnya berupa *feedback*, *reward* dan *punishment* kepada manajer pusat pertanggungjawaban.

Indikator kinerja digunakan sebagai indikator pelaksana strategi yang telah diteapkan. Indikator kinerja tersebut dapat berbentuk faktor-faktor keberhasilan utama organisasi yang merupakan suatu area yang mengindikasikan kesuksesan kinerja unit kerja organisasi, dan berbentuk indikator kunci yang merupakan sekumpulan indikator yang dapat dianggap sebagai ukuran kinerja kunci baik yang bersifat finansial maupun nonfinansial untuk melaksanakan operasi dan kinerja unit bisnis.

Penggunaan indikator kinerja sangat penting untuk mengetahui apakah suatu aktifitas atau program telah dilakukan secara efisien dan efektif. Penentuan indikator kinerja perlu mempertimbangkan komponen berikut:

- 1) Biaya pelayanan (*Cost of service*);
- 2) Penggunaan (*Utilization*);
- 3) Kualitas dan standar pelayanan (*Qualiy and standards*);
- 4) Cakupan pelayanan (*coverage*); dan

5) Kepuasan (*satisfaction*)

Peningkatan kualitas aparat dapat dilakukan dengan memanfaatkan berbagai fungsi dan kegiatan bagian kepegawaian (*personalia*) untuk menjamin bahwa mereka diperankan secara efisien dan efektif. Suermeyer dalam Falikhatun (2003) mengungkapkan bahwa efisiensi dan efektifitas pendayagunaan aparat dapat dilihat dari tingkat produktivitas yang tinggi. Untuk mendukung efisiensi dan efektifitas tersebut diperlukan dukungan dari informasi yang berkualitas. Sistem informasi yang memiliki kualitas yang baik diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan yang menggunakan sistem informasi. Adapun penerapan teknologi khususnya sistem informasi akan membantu aparat dalam melakukan pekerjaannya dengan cara mengurangi keterbatasan yang dimilikinya (Alter, 1992 dalam Falikhatun, 2003).

c. Hubungan Kinerja dengan keahlian

Kinerja merupakan hasil kerja yang telah dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai moral maupun etika. Untuk mencapai kinerja yang baik diperlukan keahlian yang dimiliki seseorang dalam pelaksanaannya, peningkatan kinerja berhubungan dengan keahlian yang dimiliki seseorang, segala

sesuatu jika dikerjakan dengan keahlian yang dimiliki maka akan terasa mudah dan hasilnya akan memuaskan.

d. Hubungan kinerja dengan pemanfaatan teknologi informasi

Dalam penelitian sebelumnya bahwa teknologi informasi merupakan salah satu kunci dalam peningkatan prestasi kerja, sehingga merupakan bentuk hubungan yang saling berpengaruh, Keunggulan kompetitif yang ditunjukkan oleh teknologi dalam pengambilan keputusan, seperti penelitian yang dilakukan oleh Suparno (1998:157-167) adalah dengan:

- 1) Teknologi informasi meningkatkan pemahaman terhadap permasalahan perusahaan, karena dapat memproses data dan menguji model-model yang kompleks sehingga mengurangi bias dalam konsep manajerial perusahaan tentang permasalahan strategi.
- 2) Teknologi informasi meningkatkan komunikasi permasalahann yang terkait tentang dua kunci proses eksekutif, penyusunan agenda, dan pembangunan jaringan kerja. Kemampuan teknologi informasi dalam memberi sarana komunikasi yang efisien dan efektif akan memberikan sumbangan dalam mengatasi keterbatasan manusia dalam komunikasi.
- 3) Memberi penjelasan penggunaan bahwa teknologi informasi akan mempengaruhi pelaksanaan penentuan keputusan strategis.

Sebagai alat yang mendukung pelaksanaan tugas, karakteristik teknologi informasi yang dikembangkan oleh sifat dan jenis komputer yang meliputi perangkat keras, perangkat lunak dan data, serta jasa

pendukung lainnya, dengan sifat dan jenis komputer tersebut dapat digunakan aparat untuk dapat memotivasi dalam menyelesaikan tugasnya. Sebagai pihak yang dipercaya mengetahui kondisi suatu organisasi, aparat membutuhkan teknologi yang benar-benar mengerti keadaanya. Setiap proses data yang dihasilkan dapat menghasilkan informasi yang berbeda tergantung pemakainya. Keberhasilan sistem informasi yang dibangun memerlukan dukungan banyak pihak, seperti pihak luar organisasi juga ikut berperan di dalamnya, hal itulah yang digunakan aparat sebagai pertimbangan untuk meningkatkan kemampuannya agar jasanya tetap digunakan. Harapannya bahwa penguasaan terhadap teknologi tetap menjadi modal utamanya sebagai penghasil informasi bagi organisasi. Kunci kesuksesan suatu teknologi yang diterapkan dalam sistem informasi dipengaruhi oleh teknologi itu sendiri dan tingkat kemampuan atau keahlian individu yang menggunakannya. Meskipun demikian persepsi tiap-tiap individu atas teknologi yang diterapkan dapat dikaitkan dengan sistem informasi, dan pemahaman tiap individu secara positif terhadap hubungan antara lingkungan dan kegunaan informasi. Dengan menggunakan pendekatan sosio teknis (Laudon dan Laudon, 1991) dapat diketahui bahwa pelaksanaan sistem informasi yang baik memerlukan koordinasi dari tiga komponen utama sistem informasi yaitu:

- 1) Faktor manusia memberikan pengaruh yang sangat besar dalam keberhasilan pelaksanaan sistem informasi. Faktor tersebut antara lain

tingkat kemampuan individu baik di bidang manajerial maupun di bidang teknologi informasi dan faktor sikap individu.

- 2) Faktor teknologi yang terdiri dari *hardware* dan *software* merupakan dasar pembentukan sistem informasi. Kualitas sistem informasi pada dasarnya ditentukan oleh kinerja sistem, keandalan sistem, kegunaan, dan fleksibilitas sistem.
- 3) Faktor organisasi memberikan pengaruh terhadap kinerja seseorang melalui proses bisnis yang terjadi, apakah organisasi memberikan dorongan dalam mencapai usaha yang optimal.
- 4) Faktor lingkungan dimana banyak yang mempengaruhi sikap kerja baik dari dalam (organisasi tempatnya bekerja) maupun dari luar (keluarga, budaya).

3. Teknologi Informasi

Teknologi informasi adalah suatu teknologi yang berhubungan dengan pengolahan data menjadi informasi dan proses penyaluran data atau informasi tersebut dalam batas-batas ruang dan waktu (Indrajit, 2002: 2). Dapat dikatakan bahwa komputer merupakan salah satu produk dalam domain teknologi informasi. Teknologi informasi secara sempit dapat didefinisikan sebagai perpaduan antara teknologi komputer dan teknologi komunikasi yang meliputi perangkat keras, perangkat lunak, database, teknologi jaringan dan peralatan teknologi lainnya (Antoraina SF, 1995 dalam Trisnawati, 2003).

Definisi Teknologi Informasi menurut Indriantoro (1997) mencakup 6 elemen, yaitu:

- a. Perangkat keras yang berkisar dan mainframe skala besar sampai Microcomputer skala kecil.
- b. Perangkat lunak, berkisar dan bahasa tradisional seperti COBOL, dan ekuivalen generasi keempat sampai Expert System.
- c. Jaringan, jaringan telekomunikasi yang berkisar dan publik ke privat, Broadband ke Narrowband.
- d. Workstation, berkisar dan yang dirancang untuk insinyur dengan kapabilitas komputasi besar dan kemampuan untuk menyajikan grafik warna tiga dimensi sampai workstation profesional.
- e. Robotik, berkisar dan robot pandangan dan tangan yang digunakan di pabrik sebagai alat yang biasa atau umum.
- f. Smartchips, Chip “pintar” yang digunakan pada produk untuk meningkatkan fungsionalitas atau reliabilitas.

Teknologi informasi digunakan sebagai basis pembangunan sistem informasi yang akan menjamin lancarnya aliran data dan informasi serta akuratnya hasil pengolahan data. Apalagi jika implementasi teknologi informasi diikuti dengan instalasi jaringan, maka distribusi informasi akan berlangsung secara cepat dan dinamis. Gray et al (2000) dalam Bambang

Supomo (2005) menunjukkan bahwa perusahaan yang bergerak dalam pelayanan publik seharusnya meningkatkan atau memperbaharui teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi komputer dan informasi dalam proses pemerintahan (*e-government*) akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan serta membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan dan pendayagunaan informasi dan volume yang besar secara cepat dan akurat.

Teknologi Informasi memiliki beberapa keuntungan dan kerugian. Menurut Moore dalam Nur Indriantoro (2002) keuntungan yang bisa didapat dari Teknologi Informasi adalah:

a. Helping the disabled

Dengan majunya teknologi informasi seperti adanya alat-alat elektronik mikro dan teknologi komputer dapat digunakan untuk membantu para penyandang cacat.

b. Education

Komputer sebagai salah satu teknologi informasi yang digunakan untuk membuat program, untuk memahami pelajaran sekolah, menimbulkan kreatifitas dan membantu menyelesaikan tugas-tugas sekolah.

c. Research

Teknologi informasi dapat memberikan kontribusi secara kontinyu terhadap kemajuan penelitian ilmiah dan membantu para peneliti untuk mendapatkan informasi secara cepat, tepat dan akurat.

d. End to war

Perang saat ini tidak lepas dari pengaruh komputer. Peranan komputer disini dapat digunakan untuk mengendalikan missil. Apalagi Negara-negara yang berselisih tersebut menyepakati untuk mengakhiri perang yang mereka lakukan dalam menggunakan teknologi perang mereka untuk perdamaian, maka perang akan berhenti dan tentunya dunia akan menjadi damai.

e. Information for all

Teknologi informasi memungkinkan informasi dapat diakses secara luas tanpa batas oleh publik dimanapun mereka berada dan kapanpun mereka membutuhkan informasi tersebut.

f. Productivity

Penerapan teknologi komputer yang modern dalam suatu organisasi akan meningkatkan produktifitas kerja. Hal tersebut ditandai dengan semakin banyak kerja yang terselesaikan dengan lebih cepat, tepat dan akurat.

Selain keuntungan yang bisa diperoleh dari teknologi informasi, berbagai kerugian juga timbul dalam pemanfaatan teknologi informasi, yaitu:

a. Unemployment

Komputer dapat menggantikan peran tenaga kerja dalam suatu organisasi. Dampak penggunaan komputer dalam organisasi tersebut menyebabkan

berkurangnya permintaan tenaga kerja, akibatnya hanya tenaga kerja yang mampu mengoperasikan komputer yang dapat bertahan dalam suatu organisasi.

b. Computer Industry's

Industri komputer yang berkembang pesat mengakibatkan perusahaan komputer berada dalam posisi yang sulit karena adanya persaingan yang ketat.

c. Attitudes

Teknologi informasi yang saat ini berkembang, mengakibatkan kesulitan bagi orang yang tidak dapat mengoperasikan komputer dan memberikan penghargaan bagi yang dapat mengajarkan sistem komputer bagi orang-orang dalam suatu organisasi.

4. Keahlian

a. Pengertian

Keahlian atau *Skill* adalah suatu kemampuan yang dimiliki untuk dapat mengerjakan atau menggunakan alat, sehingga dapat bermanfaat untuk menyelesaikan pekerjaan. Keahlian dapat diartikan sebagai kemudahan dalam mengerjakan sesuatu dengan cepat dan tepat sehingga orang yang demikian disebut sebagai ahli. Tanaka dalam Haryanto (2002) membedakan teknologi dengan kerampilan, kecakapan atau kepandaian (*skill*). Teknologi secara umum didefinisikan sebagai bagian dari cara untuk membuat sesuatu yang bersifat ilmiah, teoritis, dan universal,

sedangkan *skill* adalah bagian dari cara untuk membuat sesuatu yang konkret, berdasarkan pengalaman dan bersifat individual seperti yang diungkap oleh Wiratmo (1998). Hattori dalam Haryanto (2002) definisi teknologi dan *skill* untuk konteks Jepang mempunyai hubungan yang erat, sehingga antara teknologi dan *skill* bukanlah dua hal yang sama sekali terpisah.

Dalam penelitian selanjutnya banyak peneliti yang menambahkan faktor kemampuan, pengetahuan, dan pengalaman. Manfaat dan penelitian atas riset keahlian oleh Murtanto dan Gudono (1999) dikatakan memiliki kemampuan:

- 1) Jika kami membayar harga penelitian yang diminta, kami akan mengetahui ketrampilan apa yang diberikan seorang ahli, bagaimana mereka memperoleh dan menggunakannya, dan bagaimana mengakui ketrampilan yang mereka miliki.
- 2) Jika kami memperoleh pemahaman tersebut, kami dapat membantu para perancang sistem keahlian untuk mengembangkan metode-metode yang mereka gunakan sekarang untuk memperoleh ketrampilan keahlian.
- 3) Jika kami memahami apa itu keahlian, kami dapat lebih efektif dalam membantu seseorang untuk memperolehnya dalam hal tertentu, kami dapat menawarkan petunjuk yang lebih konstruktif

Dalam penggunaan teknologi informasi, tidak bisa dipisahkan dan *End User* (Pemakai). Keahlian atau kecakapan dalam menggunakan teknologi sangat berpengaruh terhadap hasil akhir yang dicapai, karena tidak semua pemakai cakap dalam berteknologi, khususnya apabila teknologi tersebut merupakan suatu hal baru. Pengalaman dan kecakapan akan memberi pengaruh positif terhadap pemanfaatan teknologi informasi (Thompson, 1994), sehingga dapat diketahui arah dan tujuan pemakai dalam menggunakan teknologi. Keahlian dimaksudkan sebagai kemampuan memahami/ menggunakan teknologi khususnya komputer, sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Szymanski (1995), bahwa terdapat dua kemampuan yang dituntut oleh pemakai, yaitu: *computer literacy*, dan *information literacy*. *Computer literacy* adalah pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki untuk menilai suatu sistem informasi dan penggunaannya secara efektif, serta dapat menunjukkan kemampuan untuk menggunakan informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi dengan bijaksana sesuai dengan masalah yang ada. Beberapa penelitian tentang keahlian seperti yang digunakan Murtanto dan Gudono dengan menggambarkan kerangka keahlian adalah model dan Abdolmohammadi, dkk (1992):

Kerangka Keahlian

| Komponen | Kategori arti |
|------------------------------|---|
| Komponen pengetahuan | Pengetahuan terhadap Kenyataan, proses dan prosedur |
| Ciri-ciri psikologis | Ciri kepribadian diri |
| Kemampuan berpikir | Kemampuan untuk memperoleh dan memproses informasi |
| Strategi penentuan keputusan | Strategi untuk membantu Pembuatan keputusan. |
| Analisis Tugas | Penilaian terhadap kesulitan tugas. |

- 1) Komponen pengetahuan (*Knowledge Component*), merupakan komponen penting dalam suatu keahlian, yang meliputi pengetahuan tentang fakta-fakta, prosedur-prosedur dan pengalaman. Pengalaman sering digunakan sebagai dasar dalam pengetahuan, sebab pengalaman akan memberikan hasil di dalam menghimpun dan memberi kemajuan bagi pengetahuan.
- 2) Ciri-ciri psikologis (*Psychological Traits*) merupakan self presentation image attribute of expert seperti kemampuan di dalam komunikasi, kreativitas, kerja sama dengan orang lain, dan kepercayaan pada keahlian yang merupakan komponen ciri psikologis.
- 3) Kemampuan berpikir (*Cognitive Abilities*), merupakan kemampuan untuk mengakumulasi dan mengolah informasi. Beberapa karakteristik

yang dapat dimasukkan sebagai unsur kemampuan berpikir misalnya, kemampuan beradaptasi pada situasi yang baru dan ambigu, perhatian terhadap fakta-fakta yang relevan dan kemampuan untuk mengabaikan fakta yang tidak relevan merupakan suatu kemampuan yang efektif untuk menghindari tekanan.

- 4) Strategi penentuan keputusan (Decision Strategies) baik formal maupun informal akan membantu dalam keputusan yang sistematis dan membantu keahlian di dalam mengatasi keterbatasan manusia.
- 5) Analisis Tugas (Task Analysis) banyak dipengaruhi oleh pengalaman dan analisis tugas ini yang akan mempengaruhi terhadap penentuan keputusan.
- 6) Kompleksitas tugas akan mempengaruhi pilihan terhadap bantuan keputusan aparat yang telah tinggi pengalamannya dan digunakan untuk mengembangkan kerangka umum dan lingkungan tugas.

b. Hubungan keahlian dengan pemanfaatan teknologi informasi

Banyak hal yang harus dipertimbangkan untuk memaksimalkan pemanfaatan teknologi ini, salah satunya adalah faktor keahlian yang dimiliki pemakainya (*End User*), dimana pemakai hendaknya tahu dan mengerti tentang sifat dan jenis teknologi yang akan digunakannya, sehingga teknologi dapat digunakan secara maksimal. Pengalaman dan kecakapan akan memberi pengaruh positif terhadap pemanfaatan teknologi informasi (Thompson, 1994). Sehingga dapat diketahui arah dan

tujuan pemakai dalam menggunakan teknologi. Keahlian dimaksudkan sebagai kemampuan memahami/ menggunakan teknologi khususnya komputer, sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Symanzki (1995), bahwa terdapat dua kemampuan yang dituntut oleh pemakai, yaitu: *computer literacy* dan *information literacy*. *Computer literacy* adalah pengetahuan dan pemahaman di bidang komputer dan sistem informasi serta cara penggunaanya secara efektif, sedangkan *information literacy* adalah pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki untuk menilai suatu sistem informasi dan penggunaanya secara efektif, serta dapat menunjukkan kemampuan untuk menggunakan informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi dengan bijaksana sesuai dengan masalah yang ada.

5. Pengelolaan Keuangan Daerah

Menurut PP No. 58 tahun 2005 Pengelolaan Keuangan Daerah adalah keseluruhan kegiatan yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, penatausahaan, pelaporan, pertanggungjawaban dan pengawasan keuangan daerah. Berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 105 pasal 1 tahun 2000 mengartikan keuangan daerah sebagai semua hak dan kewajiban daerah dalam rangka penyelenggaraan pemerintah daerah yang dapat dinilai dengan uang termasuk di dalamnya segala bentuk kekayaan yang berhubungan dengan hak dan kewajiban daerah tersebut, dalam kerangka Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Dalam pasal 5 pada Peraturan Pemerintah di atas menyatakan bahwa APBD merupakan dasar pengelolaan keuangan daerah di

dalam tahun anggaran tertentu. Oleh karena itu, anggaran menjadi sesuatu yang sangat penting dalam pengelolaan keuangan daerah, karena fungsi anggaran daerah dalam proses pembangunan di daerah adalah merupakan *political tool, fiscal tool, planning tool*, dan *control tool* (Makeuda, 1998).

Oleh Makhfatih (2002), secara lebih spesifik menjabarkan fungsi anggaran daerah dalam proses pembangunan daerah sebagai berikut:

a. Instrumen politik (*political tool*)

Anggaran daerah adalah salah satu instrumen formal yang menghubungkan eksekutif daerah dengan tuntutan dan kebutuhan publik yang diwakili oleh legislatif daerah.

b. Instrumen kebijakan fiskal (*fiscal tool*)

Anggaran daerah dapat digunakan untuk mendorong, memberikan fasilitas dan mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan ekonomi masyarakat guna mempercepat pertumbuhan ekonomi daerah.

c. Instrumen perencanaan (*planning tool*)

Di dalam anggaran daerah disebutkan tujuan yang ingin dicapai, biaya dan hasil yang diharapkan dari setiap kegiatan di masing-masing unit kerja.

d. Instrumen pengendalian (*control tool*)

Anggaran daerah berisi rencana penerimaan dan pengeluaran secara rinci setiap unit kerja. Hal ini dilakukan sebagai alat untuk mengendalikan unit kerja tersebut agar tidak melakukan *overspending, underspending* atau mengalokasikan anggaran pada bidang lain.

Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) menurut UU No. 32 Tahun 2004 memiliki pengertian sebagai rencana keuangan tahunan Pemerintah Daerah yang ditetapkan dengan Peraturan Daerah, dimana di satu pihak menggambarkan perkiraan pengeluaran guna membiayai kegiatan-kegiatan dan proyek-proyek daerah dan di pihak lain menggambarkan penerimaan dan sumber-sumber penerimaan daerah guna menutupi pengeluaran-pengeluaran yang dimaksud dalam satu tahun periode anggaran (Mamesah, 1995).

Berdasar pada peraturan pemerintah No. 105/2000 yang mengatur tentang pengelolaan dan pertanggungjawaban keuangan daerah, ada semacam nuansa baru terhadap keberadaan APBD baik di tingkat pemerintahan propinsi maupun di pemerintahan kota/kabupaten. Nuansa baru yang dimaksud, disamping adanya keinginan untuk melimpahkan kewenangan dan pembiayaan dari pemerintah pusat ke pemerintah daerah, ada juga keinginan untuk meningkatkan efisiensi dan keefektifan pengelolaan sumber daya keuangan daerah dalam rangka peningkatan kesejahteraan dan pelayanan kepada masyarakat.

Kebijakan pengelolaan keuangan daerah diserahkan kepada pemerintah daerah yang diatur dengan Peraturan Daerah (Perda) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Perda tersebut mengatur tentang:

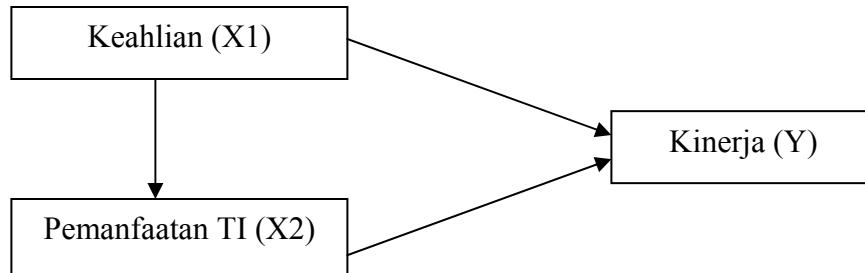
- a. Kerangka dari garis prosedur penyusunan APBD
- b. Kewenangan keuangan kepala daerah dan DPRD
- c. Prinsip-prinsip pengelolaan kas
- d. Prinsip-prinsip pengelolaan pengeluaran daerah yang telah dianggarkan
- e. Taa cara pengadaan barang dan jasa
- f. Prosedur melakukan pinjaman daerah
- g. Prosedur pertanggungjawaban keuangan
- h. Hal-hal lain yang menyangkut pengelolaan keuangan daerah

Pemerintah daerah juga wajib menyampaikan laporan triwulan pelaksanaan APBD dan laporan pertanggungjawaban keuangan daerah kepada DPRD sebagai bentuk pertanggungjawaban pemerintah daerah otorisasi yang lebih tinggi (vertical accountability), laporan pertanggungjawaban keuangan daerah tersebut disusun oleh kepala daerah yang terdiri atas:

- a. Laporan perhitungan APBD
- b. Nota perhiungan APBD
- c. Laporan arus kas, dan
- d. Neraca daerah

B. KERANGKA PEMUKIRAN

Berdasarkan rumusan masalah yang tersebut di atas, untuk lebih memudahkan dalam memahaminya maka dapat dibuat bagan alur kerangka pemikiran sebagai berikut:



Keterangan:

X1 : Keahlian sebagai variabel intervening

X2 : Pemanfaatan Teknologi Informasi

Y : Kinerja

C. PENELITIAN TERDAHULU

Dalam penelitian Teddy Jurnal dan Bambang Supomo (2002) tentang Pengaruh Faktor Kesesuaian Tugas-Teknologi dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Akuntan Publik menemukan bahwa faktor kesesuaian tugas-teknologi berpengaruh positif terhadap kinerja individual dan faktor kesesuaian tugas-teknologi berpengaruh terhadap pemanfaatan teknologi informasi.

Ada beberapa penelitian lain yang juga menguji pengaruh teknologi informasi terhadap kinerja, diantaranya Clemans & Row (1991 P.277), Gatignon & Xuereb (1997 P.88) dan Bambang N.K, dkk (2005) menemukan bukti empiris bahwa pemanfaatan teknologi informasi dapat meningkatkan kinerja perusahaan.

Yustina Desi dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Faktor Keahlian dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja akuntan Publik menyimpulkan bahwa pengaruh keahlian dan pemanfaatan teknologi informasi akuntan publik adalah berpengaruh secara signifikan, dan Desy Malasary dalam penelitiannya yang berjudul Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Sistem Informasi Terhadap Kinerja Pelayanan Publik (2006) pada pegawai pemerintah kabupaten Sragen menyimpulkan bahwa teknologi informasi mempengaruhi peningkatan kinerja pelayanan publik, dalam hal ini pelayanan kinerja.

Faktor kinerja bisa menjadi kunci utama terhadap pemanfaatan teknologi informasi, sehingga dengan keahlian tersebut aparat pelaksana pengelolaan keuangan daerah diharapkan dapat menunjukkan kredibilitasnya sebagai pemakai dalam proses kerjanya, sehingga menunjukkan bahwa penggunaan teknologi Informasi sangat dipengaruhi oleh pengetahuan dan keahlian kecakapan pemakainya. Segala sesuatu jika dikerjakan dengan kemampuan, maka akan terasa mudah dan hasilnya akan memuaskan.

D. PERUMUSAN HIPOTESIS

Pengalaman sesungguhnya dan pemanfaatan teknologi, akan berpengaruh terhadap pemakai apakah teknologi tersebut mempunyai dampak yang lebih baik atau buruk terhadap kinerja yang akan datang, (Goodhue dan Thompson, 1995) sehingga teknologi tersebut memberikan pengalaman yang menarik bagi pemakainya, apakah itu pengalaman yang menyenangkan atau pengalaman yang

buruk. Komputer dapat memperbesar kemampuan akuntan dalam menyelesaikan berbagai aktifitas tersebut dengan lebih cepat, akurat, konsisten dan mudah. Akuntan tersebut harus mempunyai keahlian teknis. Ketiga harus mempunyai ketrampilan memecahkan masalah dan pengambilan keputusan agar mampu mengidentifikasi masalah sehingga menghasilkan alternatif, dan membuat pilihan yang kompeten. Ketiga adalah membutuhkan orang dengan keahlian dan kemampuan untuk mendengar dengan baik, mampu memberikan umpan balik, mengatasi masalah, konflik dan mempunyai ketrampilan interpersonal lainnya. Oleh karena itu dalam penelitian ini peneliti ingin menguji pengaruh antara pemanfaatan teknologi informasi yang dapat meningkatkan kinerja.

H₀₁ : Pemanfaatan teknologi informasi tidak berpengaruh terhadap kinerja auditor

H_{a1} : Pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja auditor

Para aparat menyadari adanya perkembangan teknologi yang sangat pesat, mereka juga menyadari bahwa profesi mereka tidak luput dari pemanfaatan teknologi itu sendiri, sebagai pemberi jasa dalam pelayanan publik, aparat diharapkan mampu mengambil posisi yang tepat sehingga tidak tertinggal dalam situasi kemajuan teknologi saat ini, keahlian dibutuhkan saat teknologi tersebut dapat meningkatkan kinerja/ tugas yang dicapai. Dalam penelitiannya Murtanto dan Gudono (1999), menjelaskan beberapa karakteristik untuk meningkatkan keahlian yaitu seperti ciri-ciri psikologis, kemampuan berpikir, strategi penentu

keputusan, dan analisis tugas. Berdasarkan asumsi dan uraian tersebut di atas, hipotesis dapat dirumuskan:

H₀₂ : Keahlian dalam pemanfaatan teknologi informasi tidak berpengaruh terhadap kinerja aparat pelaksana pengelolaan keuangan daerah

H_{a2} : Keahlian dalam pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja aparat pelaksana pengelolaan keuangan daerah

Jurnali dan Supomo (2002) dalam artikelnya tentang “Pengaruh Faktor Kesesuaian Tugas-Teknologi dan Pemanfaatan TI Terhadap Kinerja Akuntan Publik,” yang dipengaruhi oleh interaksi pemakai, teknologi yang digunakan, dan tugas yang berbasis teknologi, karena menunjukkan korespondensi antara kebutuhan tugas, kemampuan individual dan fungsi teknologi. Komputer sebagai teknologi diharapkan mampu menjadi suatu alat perangkat untuk dapat mengembangkan sistem. Dalam kantor pemerintahan keberadaan komputer seharusnya dapat dimanfaatkan secara optimal dalam mengoperasikan sistem informasi di kantor pemerintahan bagi individu aparat sendiri. Penggunaan suatu program pengelolaan data dengan bantuan berbagai software tidak selalu mendatangkan kemudahan bagi pemakainya, bahkan sebaliknya program tersebut dapat mendatangkan kesulitan, yang pada akhirnya dapat menghambat dan menimbulkan ketidakpuasan bagi pemakai tersebut. Berdasarkan asumsi dan uraian tersebut di atas, hipotesis dapat dirumuskan:

H₀₃ : Pemanfaatan teknologi informasi tidak berpengaruh terhadap kinerja auditor dengan keahlian pemanfaatan teknologi informasi sebagai variabel *intervening*.

H_{a3} : Pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja auditor dengan keahlian pemanfaatan teknologi informasi sebagai variabel *intervening*.

BAB III

METODA PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yang menguji teknologi informasi dan kualitas informasi sebagai variabel independen terhadap kinerja pelayanan publik sebagai variabel dependen. Penelitian yang dilakukan merupakan penelitian survey untuk membuktikan hipotesis yang telah disusun terhadap variabel-variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini. Penelitian ini mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok (Singarimbun, 1995). Dalam hal ini peneliti menyebarkan kuesioner ke aparat unit-unit pelayanan publik Pemerintah Daerah di Kabupaten Magelang. Kuesioner dibagikan kepada masing-masing pimpinan dan operator komputer pada masing-masing unit-unit kerja.

B. Populasi

Populasi mengacu pada seluruh kelompok orang, kejadian atau sesuatu yang menarik yang diinginkan oleh peneliti untuk dilakukan penyelidikan (Sekaran, 2000: 266). Dalam penelitian ini populasinya adalah aparat (pegawai) unit-unit pemerintah daerah Kabupaten Magelang sebanyak 94 orang pegawai. Alasan pemilihan populasi tersebut karena di pemerintahan daerah Kabupaten Magelang sangat memerlukan teknologi informasi dan

kualitas informasi untuk mendapatkan sarana dan prasarana yang digunakan demi meningkatkan kinerja aparat unit-unit pelayanan publik.

C. Sampel dan Metode Pengambilan Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diduga dan dianggap dapat mewakili populasinya (Djarwanto, 1996). Dengan melihat populasi tersebut diatas maka teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode pemilihan sampel *Non Probabilitas* yaitu dengan metode *Purposive Sampling* (Pemilihan Sampel Bertujuan) yang artinya adalah metode pengambilan sampel dimana peneliti kemungkinan mempunyai tujuan atau target tertentu dalam memilih sampel secara tidak acak (Indriantoro dan Supomo, 1996: 131).

Kriteria sampel yang akan diambil sebagai berikut:

1. Aparat (pegawai) yang menjadi sampel adalah yang berposisi sebagai Ka.Bag, Ka. Sub. Bag, Ka.Bid, Ka. Sub. Bid, Ka. Si, Ka. UPT, dan Staf unit-unit pelayanan publik. Alasan pemilihan sampel tersebut karena kepala bagian unit-unit pelayanan publik dianggap menguasai teknologi informasi dan kualitas informasi yang digunakan dalam lingkungan kerjanya.
2. Pemerintah daerah di Kabupaten Magelang tempat subyek bekerja telah menggunakan teknologi dan kualitas informasi dalam lingkungan kerjanya.

Responden dalam penelitian ini adalah aparat (pegawai) unit-unit pelayanan publik yang sudah menggunakan teknologi dan kualitas informasi dalam lingkungan kerjanya yang berada di pemerintah daerah di Kabupaten Magelang. Adapun daftar jumlah sampel untuk lebih lengkapnya dapat dilihat pada tabel III.1.

Tabel III.1

Daftar Sampel Penelitian

| NO | Kantor/Dinas | Ka. Bag | Ka. Sub. Bag | Ka. Bid | Ka. Sub. Bid | Ka. Si | Ka. UPT | Staf |
|----|---------------|------------|--------------|---------|--------------|--------|---------|------|
| 1 | Kesbanglinmas | | | | | | | |
| 2 | KPT | | | | | | | |
| 3 | KPDE | 1 | 1 | 1 | 3 | - | - | 4 |
| 4 | BAPPEDA | 1 | 2 | 2 | 3 | - | - | 2 |
| 5 | BPKKD | 1 | - | 3 | 1 | - | 1 | 4 |
| 6 | BKD | 1 | 1 | 1 | 2 | - | - | 3 |
| 7 | DISPARBUD | - | 1 | 3 | - | 3 | 4 | - |
| 8 | DPU | 1 | 1 | - | - | 3 | - | - |

| | | | | | | | | |
|--|-------------------------|-----------|---|----|---|---|---|----|
| | Jumlah Sampel | 5 | 6 | 10 | 9 | 6 | 5 | 13 |
| | TOTAL SAMPEL | 54 | | | | | | |

D. Data dan Sumber Data

Pengambilan data penting artinya dalam suatu penelitian. Data menjadi dasar dan alat mencapai tujuan penelitian. Data dan Sumber data dalam penelitian ini sebagai berikut:

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumbernya (Indriantoro dan Supomo, 1998). Data primer ini diperoleh langsung dari unsur pimpinan dan operator komputer masing-masing unit kerja Pemerintah Kabupaten Magelang, dengan menggunakan metode survey dengan kuesioner. Pertanyaan yang akan diajukan telah dilengkapi dengan alternative jawaban yang bisa dipilih oleh responden.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain) yaitu dari unit-unit pelayanan publik yang ada di Pemerintah Kabupaten Magelang. Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumentasi yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan), (Indriantoro dan Supomo,

1998). Data sekunder ini sifatnya hanya sebagai informasi pelengkap yang dapat membantu penulis didalam melakukan penelitian.

E. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah suatu cara yang digunakan untuk mengumpulkan informasi sebagai bahan penelitian (Indriantoro dan Supomo, 1996:144). Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner secara langsung kepada Ka.Bag, Ka. Sub. Bag, Ka.Bid, Ka. Sub. Bid, Ka. Si, Ka. UPT, dan Staf Kantor dan Dinas, serta Badan di Pemerintah Daerah di Kabupaten Magelang. Penyebaran kuesioner secara langsung kepada responden dimaksudkan untuk memperoleh data yang lebih akurat dan tanggapan responden yang lebih tepat serta dapat menjamin tingkat pengembalian kuesioner.

F. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Penelitian

1. Definisi Operasional dan Variabel Penelitian

Variabel adalah construct yang diukur dengan berbagai macam nilai untuk memikirkan gambaran yang lebih nyata mengenai fenomena-fenomena. *Construct* sendiri didefinisikan sebagai abstraksi dari fenomena-fenomena kehidupan yang diamati (Indriantoro dan Supomo, 1998:69). Variabel dalam penelitian ini ada dua macam, yaitu variabel independen atau variabel pengaruh dan variabel dependen atau variabel terpengaruh. Variabel independen dalam penelitian ini adalah teknologi

informasi dan kualitas informasi, sedangkan variabel dependennya adalah kinerja pelayanan publik.

Agar dapat diukur dalam suatu proses penyelidikan, variabel harus diterjemahkan lebih jelas yaitu menjadi definisi operasional. Definisi operasional adalah penentuan construct sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Definisi operasional menjelaskan cara tertentu yang digunakan oleh peneliti dalam mengoperasionalkan construct, sehingga memungkinkan bagi peneliti yang lain untuk melakukan replikasi pengukuran dengan cara yang sama atau mengembangkan cara pengukuran construct yang lebih baik (Indriantoro dan Supomo, 1998: 69).

Penelitian ini menguji teknologi informasi dan kualitas informasi mempengaruhi kinerja aparat unit-unit pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan tiga pengukuran variabel, yaitu teknologi informasi, kualitas informasi, dan kinerja pelayanan publik. Adapun kriteria pengukuran dijelaskan sebagai berikut:

- a. Teknologi Informasi, variabel ini menunjukkan keputusan individu untuk menggunakan teknologi informasi dalam menyelesaikan serangkaian tugasnya. Teknologi Informasi merupakan sesuatu yang digunakan untuk menciptakan Sistem Informasi. Termasuk didalamnya komputer, disk, file, modem, dan sebagainya yang semua itu merupakan perangkat keras dan perangkat lunak yang digunakan untuk mengimplementasikan sistem yang berbasis komputer. Penelitian ini mengadopsi ukuran variabel penggunaan Teknologi

Informasi yang dikembangkan oleh Thompson (1996) dalam Kusumandari (2000: 17) yang dinyatakan dalam tiga elemen yaitu: intensitas penggunaan, frekuensi penggunaan, dan jumlah jenis perangkat lunak yang digunakan.

- b. Kualitas Informasi, disini dalam artian sebagai yang dihasilkan oleh sistem informasi yang berkualitas yaitu tepat waktu (*time liness*), tepat nilai atau akurat (*accurate*), dan relevansi (*relevance*). Penelitian ini mengadopsi ukuran variabel Kualitas Informasi yang dikembangkan oleh Yuniatri (2006) yang dinyatakan dalam tiga elemen yaitu: informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu.

Instrumen ini menjelaskan setiap responden diminta mengisi daftar pernyataan menggunakan skala Likert yang merupakan metode yang mengukur sikap dengan menyatakan setuju atau ke-tidaksetujuannya terhadap subyek, obyek atau kejadian tertentu dengan ketentuan 1 untuk pernyataan sangat tidak setuju sampai dengan 5 untuk pernyataan sangat setuju.

- c. Kinerja Pelayanan Publik, Kinerja dapat didefinisikan sebagai hasil kerja yang telah dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai moral maupun etika (Mulyadi, 1993: 480). Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik

sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Mahmudi, 2005:229).

Instrumen ini menjelaskan setiap responden diminta mengisi daftar pernyataan menggunakan skala Perbedaan Semantis yang merupakan metode pengukuran sikap dengan menggunakan skala penilaian lima butir yang menyatakan secara verbal dua kutub (bipolar) penilaian yang ekstrem dengan ketentuan 1 untuk pernyataan buruk sekali sampai dengan 5 untuk pernyataan baik sekali.

Atribut pengukuran dari variabel tersebut adalah jawaban responden terhadap pernyataan dalam kuesioner. Responden diminta untuk memberikan jawaban atas Teknologi Informasi, Kualitas Informasi, dan Kinerja Pelayanan Publik yang dikontribusikan dalam kuesioner tersebut.

2. Instrumen dan Pengukuran Penelitian

Instrumen penelitian untuk mencari data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner yang dinyatakan dalam bentuk pernyataan tertutup dan pernyataan terbuka. Sekaran (2000; 237) menjelaskan bahwa tujuan pernyataan tertutup sebuah kuesioner adalah untuk membantu responden dalam membuat keputusan secara tepat ketika memilih berbagai alternatif pernyataan yang tersedia, sedangkan pernyataan terbuka mengarahkan responden untuk menjawab pernyataan dengan cara mereka sendiri juga memudahkan peneliti dalam membuat kode untuk analisis yang akan dilakukan.

Instrumen dalam penelitian ini menggunakan tiga variabel yaitu Teknologi Informasi, Kualitas Informasi, dan Kinerja Pelayanan Publik. Pernyataan dalam kuesioner ini menggunakan model skala likert dan skala perbedaan semantis, dengan ukuran interval sebagai nilai skalanya. Skala interval adalah skala pengukuran yang menyatakan kategori, peringkat, dan jarak construct yang diukur (Indriantoro dan Supomo, 1999: 99). Responden dalam penelitian ini diminta untuk menyatakan tingkat kesetujuan mereka kesetujuan mereka atas pernyataan yang diberikan . pernyataan umum berisi tentang diri responden, sedangkan pernyataan khusus berisi tiga point instrumen.

Bagian pertama, responden diminta untuk memilih jawaban atas Teknologi Informasi yang ditentukan dalam skor sebagai berikut:

- Sangat Tidak Setuju (STS) = skor 1
- Tidak Setuju (TS) = skor 2
- Kurang Setuju (KS) = skor 3
- Setuju (S) = skor 4
- Sangat Setuju (SS) = skor 5

Bagian kedua, responden diminta untuk memilih jawaban atas Kualitas Informasi yang ditentukan dalam skor sebagai berikut:

- Sangat Tidak Setuju (STS) = skor 1
- Tidak Setuju (TS) = skor 2
- Kurang Setuju (KS) = skor 3
- Setuju (S) = skor 4

- Sangat Setuju (SS) = skor 5

Sedangkan bagian terakhir, responden diminta untuk memilih jawaban atas Kinerja Pelayanan Publik yang ditentukan dalam skor sebagai berikut:

- Buruk Sekali = skor 1
- Buruk = skor 2
- Cukup = skor 3
- Baik = skor 4
- Baik Sekali = skor 5

G. Pengujian Kualitas Pengumpulan Data

Data dari responden yang telah dikumpulkan dengan kuesioner, sebelum dianalisis untuk dapat diinterpretasikan hasilnya, harus diuji validitas dan reliabilitas terlebih dahulu. Hal ini dimaksudkan untuk mendapatkan hasil yang benar-benar valid dan reliabel. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini telah diuji validitas dan reliabilitasnya oleh peneliti sebelumnya. Namun tidak mengurangi esensi dari penelitian ini, maka uji validitas dan reliabilitas tetap dilakukan karena mempertimbangkan perbedaan waktu dan kondisi yang dialami oleh peneliti sekarang dan peneliti sebelumnya.

1) Uji Validitas

Uji validitas dimaksud untuk mengetahui seberapa cermat suatu tes atau pengujian melakukan fungsi ukurnya. Suatu test atau instrument pengukuran dapat dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila

instrumen tersebut menjalankan fungsinya atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan dimaksud diadakanya pengukuran tersebut. Untuk mengetahui atau menguji kevalidan suatu data maka diadakan uji validitas terhadap butir-butir kuesioner. Tinggi rendahnya validitas suatu angket kuesioner dihitung dengan metode *pearson product moment correlation* yaitu dengan menghitung korelasi antara skor item atau pertanyaan dengan skor total, dengan rumus sebagai berikut (Suharsimi, 1998: 162):

$$r_{xy} = \frac{N(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(N\sum x^2 - (\sum x)^2)(N\sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan

r_{xy} : koefisien korelasi *product moment*

N : jumlah subyek penelitian atau responden

$\sum xy$: jumlah hasil kali skor item dan skor total

$\sum x^2$: jumlah dari skor item kuadrat

$\sum y^2$: jumlah skor total kuadrat

$\sum x$: jumlah tiap item

$\sum y$: jumlah tiap total item

Apabila skor item berkorelasi positif dengan total skor item, maka instrument dinyatakan valid. Apabila skor item berkorelasi negatif dengan skor item, maka instrumen dinyatakan tidak valid.

2) Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau andal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Untuk menguji reliabilitas digunakan teknik *Cronbach Alpha* dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{11} = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma^2} \right]$$

Keterangan

r_{11} : koefisien reliabilitas yang dicari

K : jumlah butir pertanyaan

σ^2 : varian butir – butir pertanyaan

σ : varian skor

Tinggi rendahnya reliabilitas ditunjukkan dengan suatu angka yang disebut dengan reliabilitas. Suatu variabel dinyatakan reliabel atau andal jika memberikan nilai Cronbach Alpha (α) > 0,60 (Nunally dalam Ghozali, 2001: 1400).

H. Teknik Analisis Data

1. Pengujian Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, antara variabel dependen dan variabel independen mempunyai

distribusi normal atau tidak. Normalitas merupakan pengujian, apakah dalam sebuah model regresi, variabel dependen, variabel independen atau keduanya mempunyai distribusi datanya normal atau mendekati normal. Untuk menguji normalitas dalam penelitian ini dengan menggunakan uji *kolmogorof smirnov*, dengan uji ini dapat diketahui data yang digunakan terdistribusi normal atau tidak. Dasar pengambilan keputusan adalah jika probabilitas signifikannya diatas kepercayaan 5% maka model regresi memenuhi asumsi normalitas (Ghozali, 2001: 83).

b. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas dilakukan untuk menguji apakah dalam analisis regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Multikolinieritas merupakan pengujian apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen jika terjadi korelasi maka tidak terdapat masalah multikolinieritas. Model regresi yang baik tidak terjadi korelasi diantara variabel. Metode enter digunakan untuk menguji adanya multikolinieritas, yaitu dengan melihat pada *Tolerance Value* atau *Variance Inflation Factor (VIF)*. Pedoman suatu model regresi yang bebas multikolinieritas mempunyai *Tolerance Value* diatas 0,1 sedangkan batas *VIF* adalah 10 dan mempunyai angka mendekati 1 (Santosa, 2000: 206).

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual pengamatan ke pengamatan yang lain. Heteroskedastisitas merupakan pengujian apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians sama dan residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain maka disebut homokedastisitas, dan jika varians berbeda maka disebut heterokedastisitas. Kebanyakan data *Cross section* mengandung situasi heterokedastisitas karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran (kecil, sedang dan besar). Untuk mendeteksi masalah heteroskedastisitas dalam penelitian ini digunakan menggunakan uji *spearman rank correlation*, dengan kriteria apabila nilai $r_{hitung} > 0,8$ r_{hitung} signifikan ($\alpha < 0,05$) maka terjadi heteroskedastisitas sebaliknya $r_{hitung} < 0,8$ atau r_{hitung} tidak signifikan ($\alpha > 0,05$) maka model regresi tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

d. Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi adalah bertujuan menguji apakah dalam suatu model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode $t-1$ (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi. Autokorelasi merupakan korelasi time series. Pendekatan yang digunakan untuk

menguji ada tidaknya auto korelasi dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan uji Durbin-Watson. Adapun rumusannya adalah:

$$d = 2 \left[\frac{1 - \sum e_i \times e_{i-1}}{\sum e_i^2} \right]$$

Jika $d < d_{lower}$ berarti ada autokorelasi positif

$d > d_{upper}$ berarti ada autokorelasi negatif

$d_{lower} < d < d_{upper}$ berarti tidak ada autokorelasi

$d \leq d_{lower}$ atau $d \geq d_{upper}$ maka hasilnya tidak bisa dikumpulkan

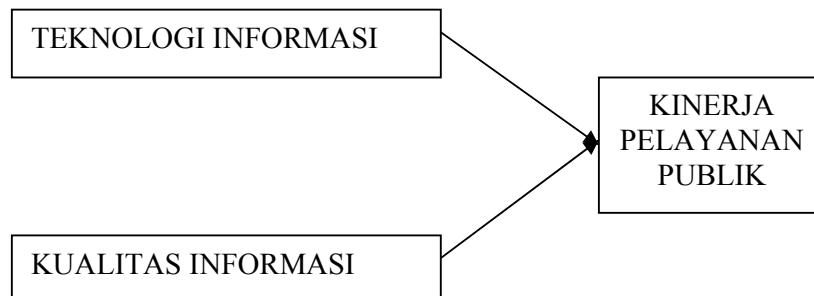
(Ghozali, 2001: 68).

2. Uji Hipotesis

a. Analisis Regresi Berganda

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji multiple regression (regresi berganda) yaitu suatu teknik analisis yang digunakan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel independen yaitu teknologi informasi dan kualitas informasi terhadap variabel dependen yaitu kinerja pelayanan publik dengan skala pengukuran interval atau rasio persamaan linear (Indriantoro dan Supomo, 1999: 211).

Model gambar dalam penelitian ini adalah seperti berikut ini:



Sesuai dengan fokus penelitian ini yaitu untuk mengetahui apakah teknologi informasi dan kualitas informasi mempengaruhi kinerja aparat unit-unit pelayanan publik. Dapat dijelaskan bahwa teknologi informasi dan kualitas informasi akan berpengaruh terhadap kinerja pelayanan publik. Hal yang sama juga terjadi pada kualitas informasi, semakin optimal kualitas informasi maka semakin baik kinerja aparat unit-unit pelayanan publik.

Analisis data yang dilakukan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan teknik statistik regresi berganda dengan rumus sebagai berikut:

$$KPP = b_1 TI + b_2 KI + e$$

Keterangan:

KPP : Kinerja Pelayanan Publik
 b : koefisien regresi
 TI : Teknologi Informasi
 KI : Kualitas Informasi
 e : residual

b. *Goodness Of Fit* Model (Uji F)

Uji ini dengan membandingkan signifikansi nilai F, jika hasil $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka model yang di rumuskan sudah tepat.

c. Uji t

Uji t digunakan untuk menguji signifikan pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen, langkah-langkahnya sebagai berikut:

1) Pengujian terhadap variabel teknologi informasi

- Formulasi hipotesis nol dan hipotesis alternative

$H_0 = b_1 = 0$ = Teknologi Informasi tidak memiliki pengaruh terhadap Kinerja Pelayanan Publik.

$H_a = b_1 \neq 0$ = Teknologi Informasi memiliki pengaruh terhadap Kinerja Pelayanan Publik.

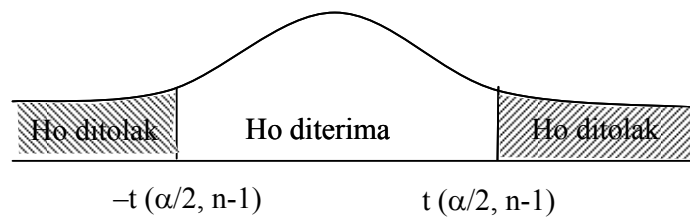
- Menentukan *level of significance* (α)

Pengujian ini menggunakan level of significance $\alpha = 5\%$ dan degree of freedom ($n - 1$) hal ini berarti bahwa probabilitas mendapat harga X yang terletak di daerah kritis (daerah tolak) apabila hipotesis benar sebesar 5%.

- Menentukan kriteria penerimaan dan penolakan

H_0 diterima jika $-t(\alpha/2, n-1) < t_{hitung} < t(\alpha/2, n-1)$

H_0 ditolak jika $t_{hitung} < -t(\alpha/2, n-1)$ atau $t_{hitung} > t(\alpha/2, n-1)$



- Menentukan nilai t dengan menggunakan uji t dengan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{b - \beta}{S_b}$$

b = koefisien regresi

β = koefisien beta

S_b = standart error

- Menarik kesimpulan

H_0 diterima jika $-t(\alpha/2, n-1) \leq t_{hitung} \leq t(\alpha/2, n-1)$

H_0 ditolak jika $t_{hitung} < -t(\alpha/2, n-1)$ atau $t_{hitung} > t(\alpha/2, n-1)$

2) Pengujian terhadap variabel Kualitas Informasi

- Formulasi hipotesis nol dan hipotesis alternative

$H_0 = b_2 = 0$ = Kualitas Informasi tidak memiliki pengaruh terhadap Kinerja Pelayanan Publik.

$H_a = b_2 \neq 0$ = Kualitas Informasi memiliki pengaruh terhadap Kinerja Pelayanan Publik.

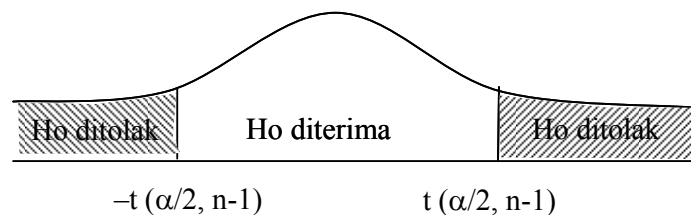
- Menentukan level of significance $\alpha = 0,05$

Pengujian ini menggunakan level of significance $\alpha = 5\%$ dan degree of freedom $(n-1)$ hal ini berarti bahwa probabilitas mendapat harga X yang terletak di daerah kritis (daerah tolak) apabila hipotesis benar sebesar 5% .

- Menentukan kriteria penerimaan dan penolakan

H_0 diterima jika $-t(\alpha/2, n-1) < t_{hitung} < t(\alpha/2, n-1)$

H_0 ditolak jika $t_{hitung} < -t(\alpha/2, n-1)$ atau $t_{hitung} > t(\alpha/2, n-1)$



- Menentukan nilai t dengan menggunakan uji t dengan rumus:

$$t = \frac{b - \beta}{S_b}$$

b = koefisien regresi

β = koefisien beta

S_b = standart error

- Menarik kesimpulan

H_0 diterima jika $-t(\alpha/2, n-1) \leq t_{hitung} \leq t(\alpha/2, n-1)$

H_0 ditolak jika $t_{hitung} < -t(\alpha/2, n-1)$ atau $t_{hitung} > t(\alpha/2, n-1)$

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menganalisa tentang Teknologi Informasi dan Kualitas Informasi Mempengaruhi Kinerja Aparat Unit-Unit Pelayanan Publik (Survey pada Pegawai Pemerintah Daerah di Kabupaten Magelang). Analisis hipotesis dalam penelitian ini menggunakan alat analisis regresi berganda. Sebelum dilakukan uji hipotesa akan dimasukkan terlebih dahulu deskripsi responden.

A. Gambaran Umum Deskripsi responden

1. Karakteristik responden berdasarkan usia

Tabel IV.1
Karakteristik responden berdasarkan Usia

| Usia | | Frekuensi | Persentase |
|------|--------------------|-----------|------------|
| | 20 - 30 tahun | 13 | 24.1 % |
| | 31 - 40 tahun | 11 | 20.4 % |
| | 41 - 50 tahun | 21 | 38.9 % |
| | Di atas 50 tahun | 7 | 13.0 % |
| | Tidak mencantumkan | 2 | 3.7 % |
| | Total | 54 | 100 % |

Sumber: data primer

Berdasarkan tabel IV.1 di atas diperoleh dari 54 responden diketahui jumlah terbanyak adalah responden yang berusia 41 sampai 50 tahun dengan jumlah 21 responden, 13 responden berusia 20 sampai 30 tahun, 11 responden berusia 31 sampai 40 tahun dan 7 responden berusia di atas 50 tahun serta terdapat 2 responden tidak mencantumkan identitas.

2. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel IV.2
Karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin

| Jenis Kelamin | | Frekuensi | Persentase |
|---------------|--------------------|-----------|------------|
| | Laki | 32 | 59.3 % |
| | Perempuan | 19 | 35.2 % |
| | Tidak mencantumkan | 3 | 5.6 % |
| | Total | 54 | 100 % |

Sumber: data primer

Berdasarkan tabel IV.2 di atas diperoleh 32 responden berjenis kelamin laki-laki dan responden berjenis kelamin perempuan 19 responden serta 3 responden tidak mencantumkan identitas.

3. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir

Tabel IV.3
Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

| Pendidikan Terakhir | | Frekuensi | Persentase |
|---------------------|--------------------|-----------|------------|
| | SMA | 5 | 9.3 % |
| | DIPLOMA III | 8 | 14.8 % |
| | S1 | 31 | 57.4 % |
| | S2 | 9 | 16.7 % |
| | Tidak mencantumkan | 1 | 1.9 % |
| | Total | 54 | 100 % |

Sumber: data primer

Berdasar tabel IV.3 Responden berpendidikan S1 sebanyak 31 orang sedangkan responden yang berpendidikan S2 sebanyak 9 orang, responden dengan pendidikan DIPLOMA III berjumlah 8 orang, SMA berjumlah 5 orang responden serta sebanyak 2 orang responden tidak mencantumkan identitas pendidikan.

4. Karakteristik responden berdasarkan lama kerja responden

Tabel IV.4
Karakteristik responden berdasarkan Lama Kerja

| Masa Kerja | | Frekuensi | Persentase |
|------------|----------------------|-----------|------------|
| | Kurang dari 10 tahun | 16 | 29.6 % |
| | 10 – 20 tahun | 21 | 38.9 % |
| | 21 – 30 tahun | 8 | 14.8 % |
| | 31 – 40 tahun | 6 | 11.1 % |
| | Tidak mencantumkan | 3 | 5.6 % |
| | Total | 54 | 100 % |

Sumber: data primer

Berdasar tabel IV.4 Responden dengan masa kerja kurang dari 10 tahun sebanyak 16 orang, responden dengan masa kerja 10 sampai 20 tahun sebanyak 21 responden, responden dengan masa kerja 21 sampai 30 tahun sebanyak 8 responden dan masa kerja 31 sampai 40 tahun sebanyak 6 responden serta sebanyak 3 orang responden tidak mencantumkan.

B. Hasil Analisis Data

1. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Uji validitas dimaksud untuk mengetahui seberapa cermat suatu tes atau pengujian melakukan fungsi ukurnya. Untuk mengetahui atau menguji kevalidan suatu data maka diadakan uji validitas terhadap butir-butir kuesioner. Setelah kuesioner terkumpul dilakukan skoring dan tabulasi dan siap menganalisis dengan menggunakan alat bantu paket program SPSS 15.0 *for windows*, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

TabellIV.5
Uji Validitas Teknologi Informasi (X₁)

| No. Butir | r _{xy} | r _t | p | Status |
|-----------|-----------------|----------------|-------|--------|
| 1. | 0.682 | 0.266 | 0.000 | Valid |
| 2. | 0.541 | 0.266 | 0.000 | Valid |
| 3. | 0.778 | 0.266 | 0.000 | Valid |
| 4. | 0.708 | 0.266 | 0.000 | Valid |
| 5. | 0.574 | 0.266 | 0.000 | Valid |
| 6. | 0.705 | 0.266 | 0.000 | Valid |
| 7. | 0.768 | 0.266 | 0.000 | Valid |
| 8. | 0.457 | 0.266 | 0.000 | Valid |
| 9. | 0.459 | 0.266 | 0.000 | Valid |

Dari tabel IV.5 di atas diketahui bahwa pada masing-masing butir soal mempunyai nilai r_{hitung} yang lebih besar dari r_{tabel} (0,266), dan nilai signifikansi $p < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh butir soal variabel teknologi informasi dinyatakan valid dan 100% dapat dipakai atau layak untuk dianalisis.

Tabel IV.6
Uji Validitas Kualitas Informasi (X₂)

| No. Butir | r _{xy} | r _t | P | Status |
|-----------|-----------------|----------------|-------|--------|
| 1. | 0.588 | 0.266 | 0.000 | Valid |
| 2. | 0.663 | 0.266 | 0.000 | Valid |
| 3. | 0.487 | 0.266 | 0.000 | Valid |
| 4. | 0.625 | 0.266 | 0.000 | Valid |
| 5. | 0.487 | 0.266 | 0.000 | Valid |
| 6. | 0.613 | 0.266 | 0.000 | Valid |
| 7. | 0.718 | 0.266 | 0.000 | Valid |

Dari tabel IV.6 di atas diketahui bahwa pada masing-masing butir soal mempunyai nilai r_{hitung} yang lebih besar dari r_{tabel} (0,266), dan nilai signifikansi $p < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh butir soal pada variabel kualitas informasi dinyatakan valid dan 100% dapat dipakai atau layak untuk dianalisis.

Tabel IV.7
Uji Validitas Kinerja Pelayanan Publik (Y)

| No. Butir | r_{xy} | r_t | P | Status |
|-----------|----------|-------|-------|--------|
| 1. | 0.793 | 0.662 | 0.000 | Valid |
| 2. | 0.680 | 0.662 | 0.000 | Valid |
| 3. | 0.869 | 0.662 | 0.000 | Valid |
| 4. | 0.826 | 0.662 | 0.000 | Valid |
| 5. | 0.720 | 0.662 | 0.000 | Valid |
| 6. | 0.765 | 0.662 | 0.000 | Valid |
| 7. | 0.824 | 0.662 | 0.000 | Valid |
| 8. | 0.832 | 0.662 | 0.000 | Valid |
| 9. | 0.815 | 0.662 | 0.000 | Valid |
| 10. | 0.509 | 0.662 | 0.000 | Valid |
| 11. | 0.664 | 0.662 | 0.000 | Valid |
| 12. | 0.834 | 0.662 | 0.000 | Valid |

Dari tabel IV.7 di atas diketahui bahwa pada masing-masing butir soal mempunyai nilai r_{hitung} yang lebih besar dari r_{tabel} (0,662), dan nilai signifikansi $p < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh butir soal pada variabel kinerja pelayanan publik dinyatakan valid dan 100% dapat dipakai atau layak untuk dianalisis.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau andal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Dengan taraf signifikan 1% atau 5%, jika diperoleh nilai r_{hasil} perhitungan (koefisien reliabilitas atau alpha) lebih besar dari r_{tabel} , maka kuesioner dinyatakan reliabel.

Adapun hasilnya dapat disajikan dalam tabel di bawah ini:

Tabel IV.8
Hasil Uji Reliabilitas Masing-masing Variabel

| Variabel | Nilai Alpha | r_{tabel} | Status |
|--------------------------|-------------|--------------------|----------|
| Teknologi Informasi | 0.812 | 0.60 | Reliabel |
| Kualitas Informasi | 0.698 | 0.60 | Reliabel |
| Kinerja Pelayanan Publik | 0.930 | 0.60 | Reliabel |

Dari tabel IV.8 di atas diketahui bahwa pada masing-masing variabel mempunyai nilai r Alpha positif dan lebih besar > 0.60 maka variabel tersebut dianggap reliabel.

Dengan melihat hasil analisis validitas dan reliabilitas di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa angket yang penulis sajikan dapat dipakai pada proses penelitian selanjutnya yaitu uji pengambilan keputusan atau uji hipotesis.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, antara variabel dependen dan variabel independen mempunyai distribusi normal atau tidak. Adapun rangkuman hasil uji normalitas adalah sebagai berikut:

Tabel IV.9
Hasil Uji Normalitas

| Kolmogorov-Smirnov | | |
|--------------------|-----------------------|----------------------|
| Variabel | Kolmogorov- smirnov Z | Asymp.sig (2-tailed) |
| TI | 1,297 | 0,069 |
| KI | 1,279 | 0,076 |
| KPP | 1,155 | 0,139 |

Sumber: Data diolah

Hasil pengujian normalitas data dengan metode *kolmogorov smirnov* menunjukkan bahwa besar nilai nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* variabel teknologi informasi adalah 0,069, variabel kualitas informasi adalah 0,076 dan variabel kinerja pelayanan publik adalah 0,139. Dengan demikian diketahui bahwa nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* masing-masing variabel lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada penelitian ini data berdistribusi normal

b. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas dilakukan untuk menguji apakah dalam analisis regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Metode enter digunakan untuk menguji adanya multikolinieritas, yaitu dengan melihat pada *Tolerance Value* atau *Variance Inflation Factor (VIF)*. Adapun rangkuman hasil uji multikolinearitas adalah sebagai berikut:

Tabel IV.10
Hasil Uji Multikollinearitas

| Collinearity Statistik | | |
|------------------------|-----------|-------|
| Variabel | Tolerance | VIF |
| TI | 0,660 | 1,514 |
| KI | 0,660 | 1,514 |

Sumber: Data diolah

Hasil pengujian multikolinearitas, diketahui bahwa masing-masing variabel yaitu teknologi informasi dan kualitas informasi mempunyai nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) sebesar 1,514 dan nilai tolerance sebesar 0,660. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai $VIF < 10$ dan nilai *Tolerance* diatas 0,1. Sehingga dapat disimpulkan

bahwa pada model regresi dalam penelitian ini tidak ada masalah multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual pengamatan ke pengamatan yang lain.

Tabel IV.11
Hasil Uji Heteroskedastisitas

| Spearman rho' | | |
|---------------|----------|--------------|
| Variabel | R hitung | Probabilitas |
| TI | -0,217 | 0,114 |
| KI | -0,066 | 0,636 |

Sumber: Data diolah

Dari hasil uji heteroskedastisitas metode *spearman rank correlation* diperoleh hasil nilai dari $r_{hitung} < 0,7$ dan $\alpha > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi ini *standar error* (e) tidak mengalami gejala heteroskedastisitas.

d. Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi adalah bertujuan menguji apakah dalam suatu model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode t-1 (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi. Autokorelasi merupakan korelasi time series. Adapun rangkuman hasil uji autokorelasi adalah sebagai berikut:

Tabel IV.12
Hasil Uji Autokorelasi

| Variabel | Durbin-Watson |
|---|---------------|
| Predictors: KI, TI Dependent Variable: KPP | 1.961 |

Sumber: Data diolah

Hasil analisis autokorelasi metode durbin Watson diperoleh nilai dW sebesar 1,961. Sedangkan nilai dL (batas bawah) dengan data ($n = 54$) $\alpha = 5\%$ jumlah variabel (k) sama dengan 3 didapat $dL = 1,49$ dan dU (batas atas) didapat nilai $dU = 1,64$. nilai $4-dU = 2,36$ dan nilai $4-dL = 2,51$. Dengan melihat dL dan dU jelas bahwa karena $dU < DW \leq 4 - dU$ ($1,64 < 1,961 \leq 2,36$) maka model dapat dikatakan tidak mengandung gejala autokorelasi.

3. Uji Hipotesis

Tabel IV.13
Ringkasan Hasil Analisis Regresi Berganda

| Variabel | Koefisien | t_{hitung} | Sig |
|---------------|-----------|--------------|-------|
| Konstanta | 23,225 | 6,467 | |
| TI | 0,708 | 3,705 | 0,001 |
| KI | 0,524 | 2,076 | 0,043 |
| $R^2 = 0,445$ | | | |
| $F = 20,445$ | | | |

Sumber : data diolah

a. Regresi Linier Berganda

Analisa ini digunakan dan dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh variabel teknologi informasi, dan variabel kualitas informasi terhadap kinerja pelayanan publik. Dari hasil pengolahan dengan program SPSS 15.0 dapat disusun persamaan sebagai berikut:

$$KPP = 0,708 \text{ TI} + 0,524 \text{ KI} + e$$

Di mana:

KPP = Kinerja Pelayanan Publik

TI = Teknologi Informasi

KI = Kualitas Informasi

b. *Goodness Of Fit* Model (Uji F)

Hasil analisis statistik F diperoleh hasil F_{hitung} 20,445 dengan signifikansi 0,000. Hasil F_{hitung} dibandingkan dengan F_{tabel} 3,15 perbandingan tersebut menunjukkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ada pengaruh secara bersama-sama variabel bebas terhadap variabel terikat. Maka hasil analisis regresi menunjukkan model sudah tepat.

c. Uji t

Analisis uji-t test adalah analisis untuk mengetahui besarnya pengaruh secara parsial antara variabel teknologi informasi dan kualitas informasi terhadap kinerja pelayanan publik. Pengujian regresi digunakan uji dua arah (*two tailed test*) dengan menggunakan $\alpha = 5\%$ yang berarti bahwa tingkat keyakinan adalah 95%. Perhitungan besarnya t tabel menggunakan rumus $t_{tabel} = t_{\alpha/2, n-1} = 2,006$) Berikut ini adalah hasil analisis uji t:

1) Variabel Teknologi Informasi (TI)

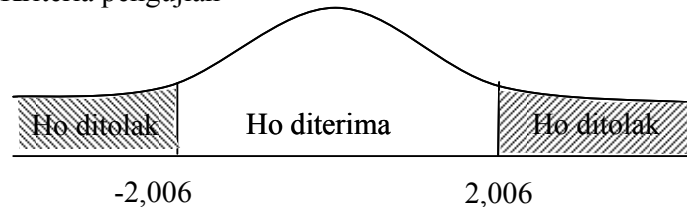
a) Hipotesis alternatif

$H_0 = b_1 = 0$ = Teknologi Informasi tidak memiliki pengaruh terhadap Kinerja Pelayanan Publik.

$H_a = b_1 \neq 0$ = Teknologi Informasi memiliki pengaruh terhadap Kinerja Pelayanan Publik.

b) Taraf *significant*; $\alpha = 0,05$

c) Kriteria pengujian



Ho diterima apabila: $-2,006 \leq t_{hitung} \leq 2,006$

Ho ditolak apabila: $t_{hitung} < -2,006$ atau $t_{hitung} > 2,006$

d) Nilai t hitung

Dari hasil analisis data yang telah dilakukan dengan program statistik SPSS 15.0 *for windows*, maka diketahui bahwa t_{hitung} teknologi informasi adalah sebesar 3,705.

e) Kesimpulan

Dengan membandingkan nilai t_{hitung} dan t_{tabel} diketahui bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,705 > 2,006$), maka untuk variabel teknologi informasi (TI) hipotesis nihil (H_0) ditolak artinya bahwa teknologi informasi secara statistik berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan publik (KPP).

2) Variabel Kualitas Informasi (KI)

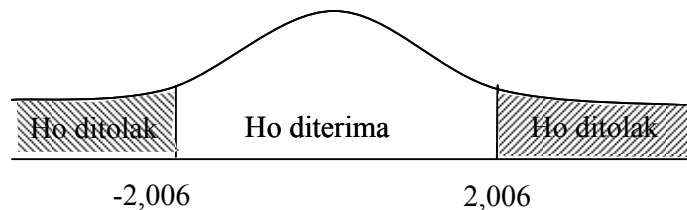
a) Hipotesis alternatif

$H_0 = b_2 = 0$ = Kualitas Informasi tidak memiliki pengaruh terhadap Kinerja Pelayanan Publik.

$H_a = b_2 \neq 0$ = Kualitas Informasi memiliki pengaruh terhadap Kinerja Pelayanan Publik.

b) Taraf *significant*; $\alpha = 0,05$

c) Kriteria pengujian



Ho diterima apabila: $-2,006 \leq t_{hitung} \leq 2,006$

Ho ditolak apabila: $t_{hitung} < -2,006$ atau $t_{hitung} > 2,006$

d) Nilai t hitung

Dari hasil analisis data yang telah dilakukan dengan program SPSS 15.0 *for windows*, maka diketahui bahwa t_{hitung} kualitas informasi adalah sebesar 2,076.

e) Kesimpulan

Dengan membandingkan nilai t_{hitung} dan t_{tabel} diketahui bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,076 > 2,006$), maka untuk variabel kualitas informasi (KI) hipotesis nihil (H_0) ditolak artinya bahwa kualitas informasi secara statistik berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan publik (KPP).

C. Pembahasan

Berdasarkan pengujian regresi linier berganda pada uji tanda diperoleh bahwa teknologi informasi dan kualitas informasi mempunyai arah pengaruh positif terhadap kinerja pelayanan publik pada pegawai pemerintah daerah Kabupaten Magelang. Artinya bahwa tingkat kinerja pelayanan publik akan meningkat apabila ada penambahan atau perbaikan teknologi informasi dan peningkatan kualitas informasi. Pada uji t dengan diperoleh adanya pengaruh yang signifikan antara teknologi informasi terhadap kinerja pelayanan publik pada pegawai pemerintah daerah Kabupaten Magelang, hal ini dibuktikan dengan perolehan nilai t hitung pada variabel teknologi informasi sebesar $3,705 > t \text{ tabel } 2,006$ dan nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$, dengan demikian dapat dikatakan bahwa perusahaan yang bergerak dalam pelayanan publik yang selalu meningkatkan atau memperbaharui teknologi informasi akan selalu pengaruh positif terhadap kinerja pelayanan publik. Dengan adanya pembaharuan atau peningkatan teknologi informasi akan meningkatkan serta membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan dan pendayagunaan informasi dalam volume yang besar secara cepat dan akurat.

Adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas informasi terhadap kinerja pelayanan publik dibuktikan dengan perolehan nilai t hitung variabel kualitas informasi sebesar $2,076 > t \text{ table sebesar } 2,006$, adanya pengaruh signifikan ini menunjukkan bahwa informasi yang memiliki kualitas tinggi yaitu tepat waktu, akurat dan relevansi akan menentukan efektivitas keputusan-keputusan yang diambil oleh atasan.

Hasil penelitian ini dapat diposisikan sebagai berikut:

1. Penelitian ini mendukung penelitian Clemon & Row (1991) Goodhue & Thomson (1995), Gatigno & Xuereb (1997), dan Li & Calantone (1998) dalam Bambang N.K dkk (2005) yang menemukan bukti empiris bahwa teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan publik.
2. Penelitian ini mendukung penelitian Putra (1999) dan Effendi dalam Falikhatun (2003) yang memberi kesimpulan bahwa kualitas informasi mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja karyawan
3. Penelitian ini mendukung penelitian Yuniarti (2006) yang menyimpulkan bahwa teknologi informasi mempunyai pengaruh terhadap kinerja pelayanan publik.
4. Penelitian ini mendukung penelitian Malasari (2006) yang menyimpulkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan publik.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan dengan bantuan program komputer SPSS 15.0 *for windows* diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan dari hasil uji t diketahui bahwa dari variabel teknologi informasi dan kualitas informasi secara individu berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan publik Pegawai Pemerintah Daerah Di Kabupaten Magelang. a) Adanya pengaruh yang signifikan antara teknologi informasi terhadap kinerja pelayanan publik pada pegawai pemerintah daerah Kabupaten Magelang, hal ini dibuktikan dengan perolehan nilai t hitung pada variabel teknologi informasi sebesar $3,705 > t$ tabel $2,006$ dan nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$, dengan demikian dapat dikatakan bahwa perusahaan yang bergerak dalam pelayanan publik yang selalu meningkatkan atau memperbaharui teknologi informasi akan selalu pengaruh positif terhadap kinerja pelayanan publik. Dengan adanya pembaharuan atau peningkatan teknologi informasi akan meningkatkan serta membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan dan pendayagunaan informasi dalam volume yang besar secara cepat dan akurat. b) Adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas informasi terhadap kinerja pelayanan publik dibuktikan dengan perolehan nilai t hitung

variable kualitas informasi sebesar $2,076 > t$ table sebesar 2,006, adanya pengaruh signifikan ini menunjukkan bahwa informasi yang memiliki kualitas tinggi yaitu tepat waktu, akurat dan relevansi akan menentukan efektivitas keputusan-keputusan yang diambil oleh atasan.

2. Hasil uji tanda diperoleh bahwa teknologi informasi dan kualitas informasi mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja pelayanan publik pada pegawai pemerintah daerah Kabupaten Magelang. Artinya bahwa tingkat kinerja pelayanan publik akan meningkat apabila ada penambahan atau perbaikan teknologi informasi dan peningkatan kualitas informasi

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diambil dalam penelitian ini, maka diajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Penelitian ini menyebutkan bahwa teknologi informasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan dalam mempengaruhi kinerja pelayanan publik Pegawai Pemerintah Daerah Di Kabupaten Magelang, maka diharapkan kepada pimpinan Pemerintah Daerah Di Kabupaten Magelang, agar selalu mengadakan perbaharuan dan peningkatan teknologi informasi dengan ditingkatkannya teknologi informasi diharapkan kinerja pelayanan publik akan selalu meningkat.
2. Penelitian ini diperoleh variabel kualitas informasi mempunyai pengaruh terhadap kinerja pelayanan publik Pegawai Pemerintah Daerah Di Kabupaten Magelang, maka diharapkan kepada pimpinan selalu memperhatikan kualitas informasi yaitu dengan selalu menyediakan

informasi itu sendiri, informasi mudah dipahami dan tidak berbelit-belit, informasi benar-benar harus relevan dengan permasalahan, misi dan tujuan organisasi, serta informasi tersebut harus bermanfaat bagi organisasi.

3. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan untuk memperhatikan faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja pelayanan publik Pegawai Pemerintah Daerah Di Kabupaten Magelang.